

令和2年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について

I 【アンケートについて】

調査概要

- 調査目的：市バスでは、平成24年9月に「市バスサービスポリシー」を策定し、職員が日々の業務の中で、「サービスポリシー」の実践を通してサービス向上に取り組んでおり、本アンケートを通じてお客様の意見を伺うことで、今後のサービス向上に役立てるため
- 調査項目：「サービスポリシー」の4つの柱ごとの満足度や、市バスについて改善してほしい点など、計11問を設定
- 評価方法：質問ごとに「10点～1点」の10段階で評価(一部を除く。)10-9点を「満足」、8-7点を「やや満足」、6-5点を「普通」、4-3点を「やや不満」、2-1点を「不満」として集計。「満足」と「やや満足」の小計を「満足度」とし、「不満」と「やや不満」の小計を「不満足度」としています。
- 実施方法：「アンケートはがき」の返送方式と市バスホームページでのWEBアンケート方式
(「アンケートはがき」は市バス車内、各営業所、各乗車券発売所において配布)
- 実施期間：令和2年7月1日(水)から12月31日(木)まで(184日間)
- 回答数：784通(元年度2,585通)
※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベント会場・駅頭配布によるアンケート調査が実施できなかったこと等により、回答数が減少しました。

「市バスサービスポリシー」について

○「市バスサービスポリシー」とは

「サービスポリシー」は、市民やお客様の声に応え、満足をいただくために、市バスが取り組むサービスについて市民やお客様に約束するものです。「サービスポリシー」は、「安全」、「安心・信頼」、「快適」、「コミュニケーション」の4つの柱からなり、それぞれに市バス職員の「行動基準」を定め、市バス職員は、これに基づいてサービス向上に取り組めます。

○「サービスポリシー」の実践について

市バス職員の「行動基準」は、市バス職員がサービス業務を行うに当たっての価値や行動判断の基準となるものです。それぞれの「行動基準」には「具体的な取組例」が示されており、市バス職員は、これを活用して日々の業務を行います。

「サービスポリシー」の4つの柱

行動基準

I 安全	どのようなときも安全最優先で行動し、お客様や周囲の人が「安全を実感できる市バス」をめざします。	<ul style="list-style-type: none"> 1 お客様は大切な家族であると思い、安全最優先で運転しましょう。 2 車内のお客様はもちろん、周囲の一般車や自転車、歩行者等にも、危険や不快感を与えない運転をしましょう。 3 お客様が乗っていないときや遅れているときでも、バス運転手としてのルール・マナーを守りましょう。
II 安心・信頼	お客様の立場を理解して親切丁寧に行動し、お客様が「安心・信頼してご利用できる市バス」をめざします。	<ul style="list-style-type: none"> 1 自分がバスを利用したときの経験から「されてうれしいこと。」に進んで取り組み、お客様の安心と信頼に応えましょう。 2 停留所手前では、「お待ちのお客様がいる」「急に降車ボタンを押される」と予測し、必ず減速しましょう。 3 運賃制度を正しく理解するとともに、初めてのお客様にも分かりやすく案内しましょう。 4 公営バスの担い手であることを自覚し、公務員としてふさわしい言動や身だしなみを心がけましょう。
III 快適	お客様が「心地よく快適にご利用できる市バス」をめざします。	<ul style="list-style-type: none"> 1 すべてのお客様が心地よくご利用できるよう、優しい運転と接遇を心がけましょう。 2 お客様の安全かつ快適な乗降のため、状況に応じた気配りのある対応を心がけましょう。 3 お客様が乗車してから降車するまで、快適な車内環境を保持しましょう。
IV コミュニケーション	お客様に「感謝の気持ちを伝え続ける市バス」をめざします。	<ul style="list-style-type: none"> 1 市バスの顔として、表情や態度、言葉づかいなどによって積極的に感謝の気持ちを伝えましょう。 2 大切なお客様のため、感謝の気持ちを込めてあいさつや案内をしましょう。

アンケート調査項目

調査項目として、サービス全般について質問しています。また、「サービスポリシー」の4つの柱ごとに、満足度と改善してほしい点を調査項目として設定しています。令和2年度は、新型コロナウイルス対策の取組についての意見を調査項目に加えました。

1 市バスサービス全般について …… P. 4

質問① 市バスのサービス全般について満足している。 市バスの総合満足度・不満足度

2 《安全》について …… P. 5～6

質問② 市バスは事故防止への意識があり、安全である。 《安全》の満足度

質問②-2 市バスの安全性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可) 《安全》について改善してほしいこと

- A. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している
- B. 発車時の声掛けがない
- C. 運転が荒い(急発進、急停止、急ハンドルなど)
- D. 扉の開閉が危険である(バスが停車する前に開扉するなど)
- E. 特になし F. その他

3 《安心・信頼》について …… P. 7～8

質問③ 市バスは確実な運行等をしており、安心・信頼して利用できる。 《安心・信頼》の満足度

質問③-2 市バスへの安心感及び信頼性に関して、次のことを改善してほしい(複数回答可) 《安心・信頼》について改善してほしいこと

- A. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった
- B. 停車ボタンを押したのに、停車してくれなかった
- C. 服装が乱れている
- D. サングラスを着用していて、イメージが悪い
- E. 特になし F. その他

4 《快適》について …… P. 9～10

質問④ 市バスは心地よく快適に利用できる。 《快適》の満足度

質問④-2 市バスの快適性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可) 《快適》について改善してほしいこと

- A. 乗車時に不便を感じる(バス停での停車位置が悪いなど)
- B. サポートが必要なお客様(車いす利用者など)への対応が不適切である
- C. 車内が汚れている
- D. 停留所施設が汚れている
- E. 特になし F. その他

5 《コミュニケーション》について …… P. 11～12

質問⑤ 市バス運転手の接客態度や案内には好感が持てる。 《コミュニケーション》の満足度

質問⑤-2 市バス運転手の接客態度などに関して、次のことを改善してほしい(複数回答可) 《コミュニケーション》について改善してほしいこと

- A. 乗車時にあいさつなどが無い
- B. 言葉遣い・話し方が悪い
- C. 態度や表情(にらむ、嫌そうなど)が悪い
- D. アナウンスがない、聞き取れない
- E. 特になし F. その他

6 市バスの新型コロナウイルス対策について …… P. 13～14

質問⑥-1 市バスが車内換気のために実施した、「運行中の窓開け」について、どのようにお考えですか? 新型コロナウイルス対策:「運行中の窓開け」

- A. 実施してほしい B. 実施しないでほしい C. どちらでもない

質問⑥-2 市バスが運行継続のために実施した、「一番前の座席の使用禁止」について、どのようにお考えですか? 新型コロナウイルス対策:「一番前の座席の使用禁止」

- A. 実施してほしい B. 実施しないでほしい C. どちらでもない

回答者の属性（前年度との比較）

（1）年齢別

区分	R1回答数	R1回答割合	R2回答数	R2回答割合
20歳未満	111	4.3%	44	5.6%
20～39歳	637	24.6%	186	23.7%
40～59歳	925	35.8%	368	46.9%
60歳以上	876	33.9%	178	22.7%
不明	36	1.4%	8	1.0%
合計	2,585	100.0%	784	100.0%

（2）利用頻度別

区分	R1回答数	R1回答割合	R2回答数	R2回答割合
週4回以上	1061	41.0%	422	53.8%
週1～3回	730	28.2%	226	28.8%
月1、2回程度	694	26.8%	126	16.1%
不明	100	3.9%	10	1.3%
合計	2,585	100.0%	784	100.0%

- ・「年齢別」では、前年度と比較して60歳以上の回答者が約11%減少した一方、40～59歳の回答者が約11%増加しました。
- ・「利用頻度別」では、市バスを月1、2回程度利用している回答者が約11%減少した一方、週4回以上利用している回答者が約13%増え、全体の過半数を占めています。
- ・集計は、小数第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないことがあります。

記入方法

◎質問1、2、3、4、5は回答欄から該当する点数(10点満点)を1つ〇で囲んでください。

◎質問2-2、3-2、4-2、5-2、6-1、6-2は、あてはまる項目のアルファベットを〇で囲んでください。

【記入例】

満足	やや満足	普通	やや不満	不満						
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
A		B		C		D		E		F

質問

【質問1】市バスのサービス全般について満足している。

【質問2】市バスは事故防止への意識があり、安全である。

【質問2-2】市バスの安全性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

- A. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している
- B. 発車時の声掛けがない
- C. 運転が荒い(急発進、急停止、急ハンドルなど)
- D. 扉の開閉が危険である(バスが停車する前に開扉するなど)
- E. 特になし
- F. その他 ()

【質問3】市バスは確実な運行等をしており、安心・信頼して利用できる。

【質問3-2】市バスへの安心感及び信頼性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

- A. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった
- B. 停車ボタンを押したのに、停車してくれなかった
- C. 服装が乱れている
- D. サングラスを着用していて、イメージが悪い
- E. 特になし
- F. その他 ()

【質問4】市バスは心地よく快適に利用できる。

【質問4-2】市バスの快適性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

- A. 乗車時に不便を感じる(バス停での停車位置が悪いなど)
- B. サポートが必要なお客様(車いす利用者など)への対応が不適切である
- C. 車内が汚れている
- D. 停留所施設が汚れている
- E. 特になし
- F. その他 ()

【質問5】市バス運転手の接客態度や案内には好感が持てる。

【質問5-2】市バス運転手の接客態度などに関して、次のことを改善してほしい(複数回答可)

- A. 乗車時にあいさつなどが無い
- B. 言葉遣い・話し方が悪い
- C. 態度や表情(にらむ、嫌そうなど)が悪い
- D. アナウンスがない、聞き取れない
- E. 特になし
- F. その他 ()

質問6-1、6-2では、市バスの新型コロナウイルス対策に関してお問い合わせ。

【質問6-1】市バスが車内換気のために実施した、「運行中の窓開け」について、どのようにお考えですか？(1つ選択)

- A. 実施してほしい
- B. 実施しないでほしい
- C. どちらでもない

【質問6-2】市バスが運行継続のために実施した、「一番前の座席の使用禁止」について、どのようにお考えですか？(1つ選択)

- A. 実施してほしい
- B. 実施しないでほしい
- C. どちらでもない

- アンケートのご協力ありがとうございます。
- 結果は、市バスホームページなどで報告させていただく予定です。



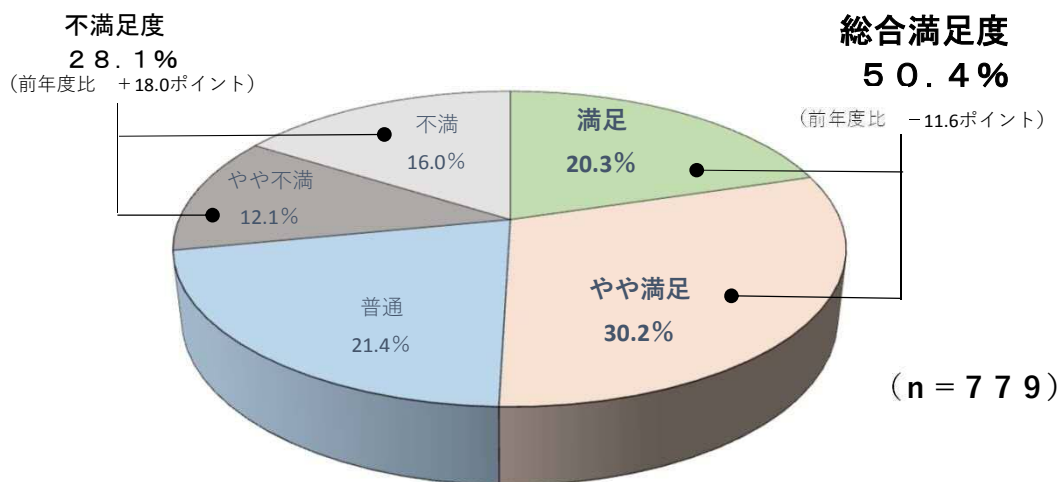
回答欄

質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各質問について「特に感じた点」があれば、ご記入ください。					
						その他記入欄					
1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2-2	A B C D E F					その他記入欄					
3	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
3-2	A B C D E F					その他記入欄					
4	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
4-2	A B C D E F					その他記入欄					
5	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
5-2	A B C D E F					その他記入欄					
6-1	A B C										
6-2	A B C										

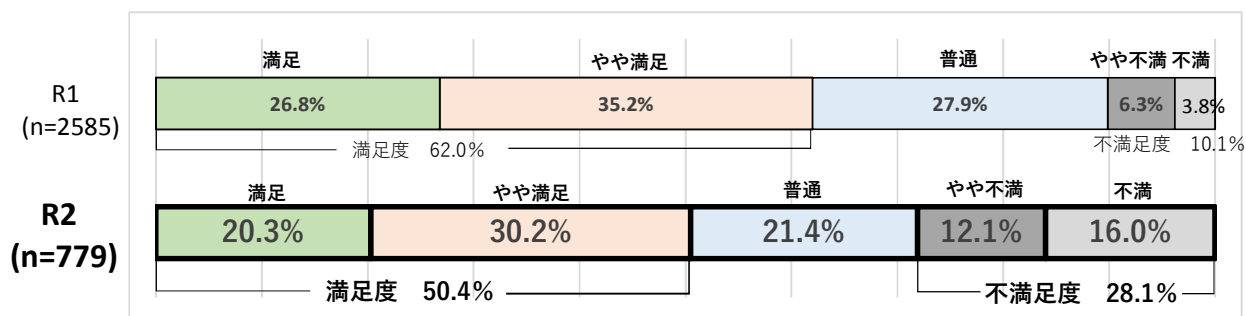
Ⅱ 【アンケート結果について】

1 市バスサービス全般について

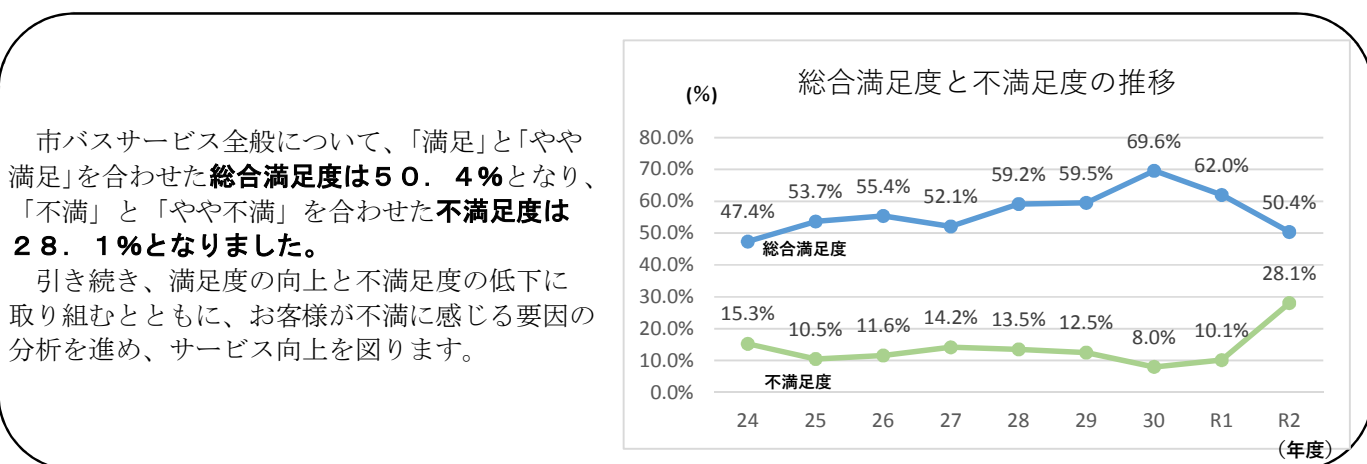
質問① 市バスのサービス全般について満足している。



【前年度との比較】



注 各質問に対する有効回答数を「n」で表しています。集計は、小数第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないこと等があります。(次項以降のアンケート結果も同様となります)

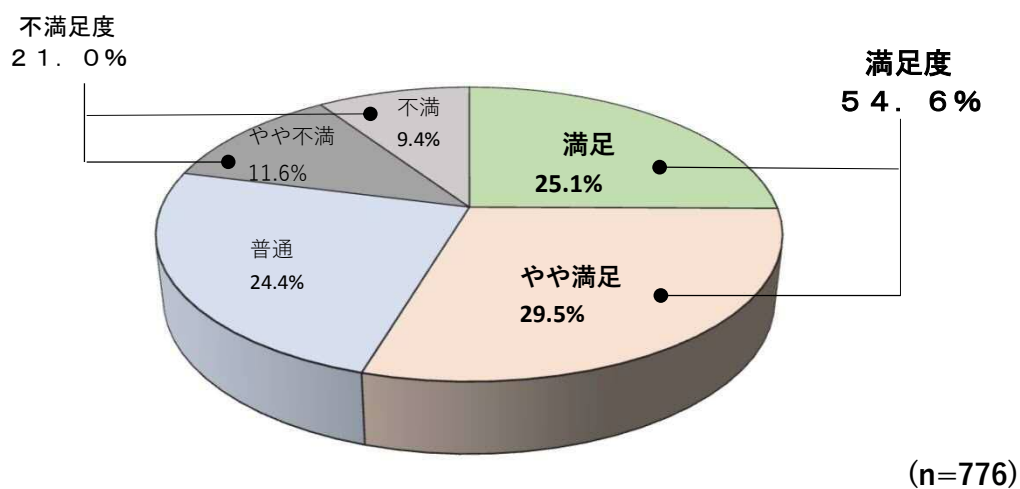


2 《安全》について

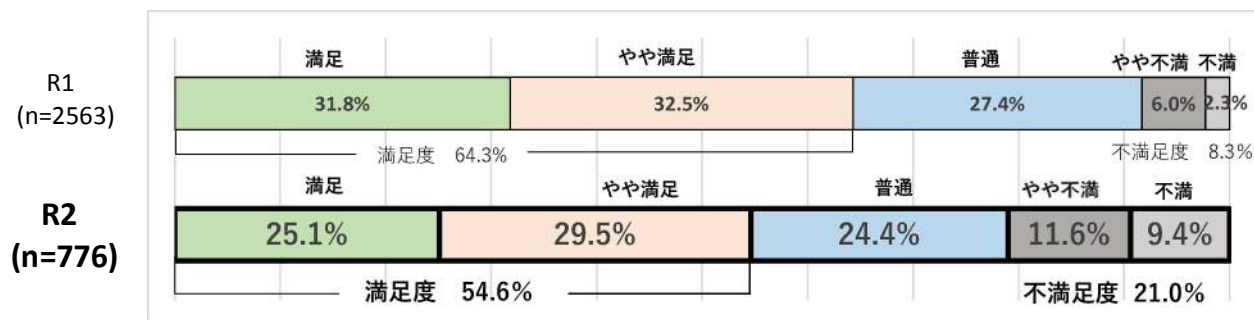
(1) 《安全》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は54.6%となり、サービスポリシーの4つの柱の中では**最も高く**、「やや不満」と「不満」を合わせた不満度は21.0%で、4つの柱の中で**最も低く**なっています。

質問② 市バスは事故防止への意識があり、安全である。



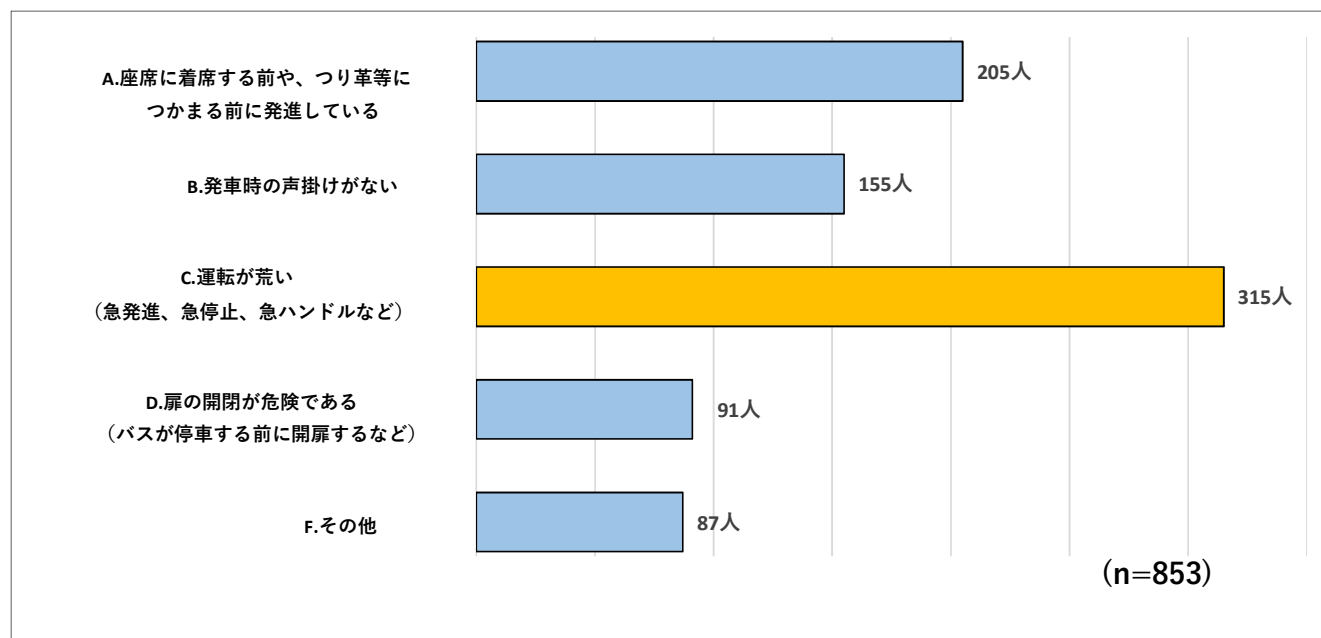
【前年度との比較】



(2) 《安全》について改善してほしい点

＜C. 運転が荒い（急発進、急停止、急ハンドルなど）＞が315人で最も多く、次いで＜A. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している＞が205人となっています。

質問②-2 市バスの安全性に関して、次のことを改善してほしい。（複数回答可）



(3) 《安全》についての分析

- ・質問②において、《安全》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も高い満足度（最も低い不満足度）**となりました。
- ・その一方で、質問②-2において多くの要望（853件）が寄せられており、《安全》についてのお客様の関心の高さがわかりました。
- ・質問②-2において、＜C. 運転が荒い＞という回答が最も多く、回答者の4割以上が選択していることから、《安全》については、**丁寧な運転の徹底**が不満足度の低下につながると考えます。
- ・質問②-2においては、＜A. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発車している＞と＜B. 発車時の声掛けがない＞の回答も多く、**発車時の安全確認とアナウンスの徹底**が不満足度の低下につながると考えます。
- ・＜F. その他＞の回答に、「**運転手によって差がある**」といった意見が多く寄せられたことから、**安全に関する取組が不十分な運転手に対して重点的に指導・教育を実施**し、均質なサービスを提供できるようにすることが、お客様の《安全》についての満足度の向上につながると考えます。

(4) <F. その他>に寄せられた主な意見

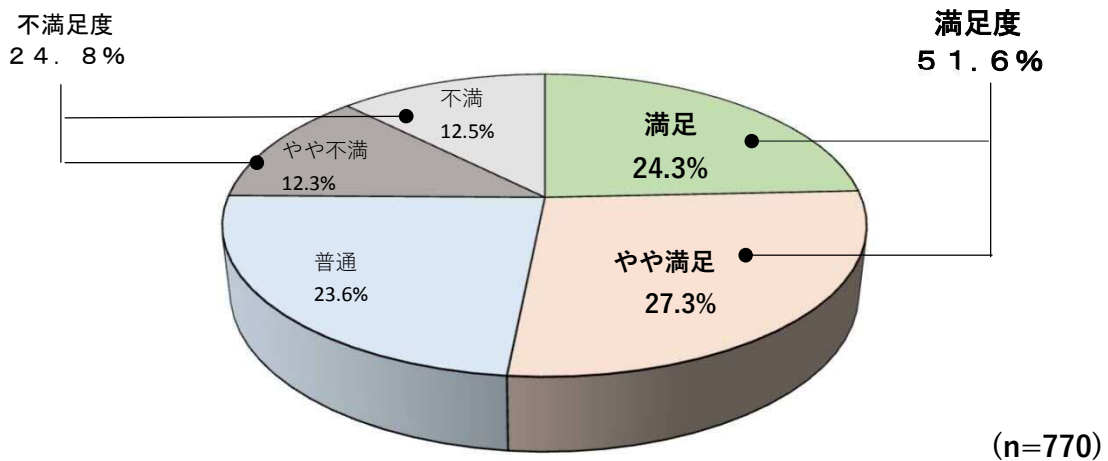
- ・運転が荒いと思うことが多々ある。
- ・スピードを出し過ぎている。
- ・急ブレーキをかけられて転びそうになった。
- ・乗車してすぐ、着席を待たずに急発進された。
- ・自転車で乗っている時に、幅寄せされて転倒しそうになった。
- ・運転手によって差がありすぎる。

3 《安心・信頼》について

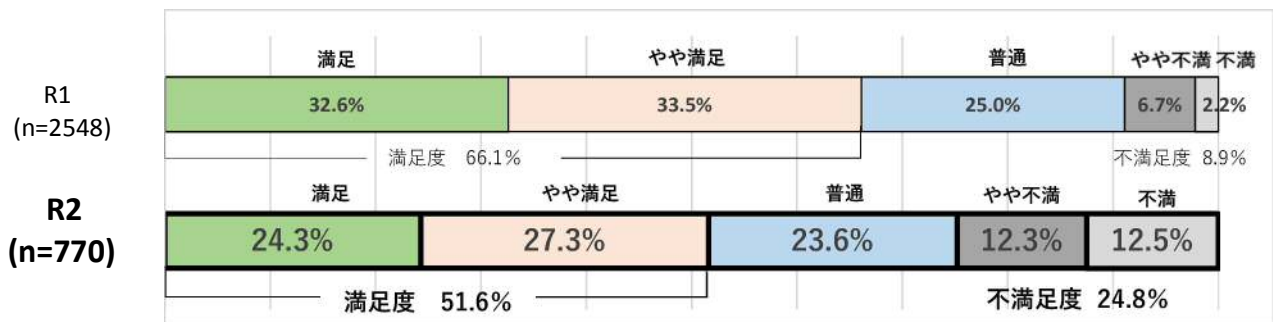
(1) 《安心・信頼》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は51.6%となり、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は24.8%となりました。

質問③ 市バスは確実な運行等をしており、安心・信頼して利用できる。



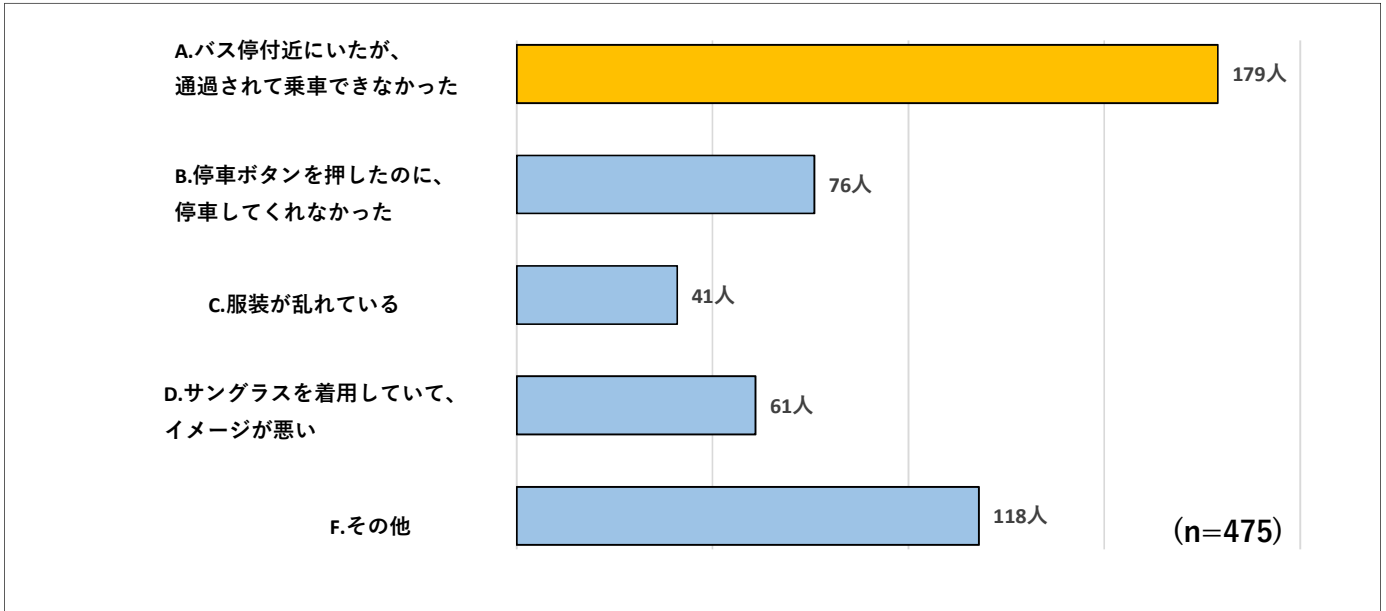
【前年度との比較】



(2) 《安心・信頼》について改善してほしい点

＜A. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった＞が179人で最も多く、次いで＜B. 停車ボタンを押したのに、停車してくれなかった＞が76人となっています。

質問③-2 市バスへの安心感及び信頼性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)



(3) 《安心・信頼》についての分析

- ・質問③において、《安心・信頼》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**2番目に低い満足度(2番目に高い不満足度)**となりました。
- ・質問③-2において、＜A. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった＞という回答が最も多く、179人のお客様が乗車できなかった経験があることから、公共交通機関を担う者として重く受け止め、**バス停接近時の乗客確認を徹底する**ことによって、《安心・信頼》についての不満足度の低下を図ることが重要であると考えます。
- ・質問③-2においては、＜B. 停車ボタンを押したのに、停車してくれなかった＞という回答も多く、停車停留所の表示、**音声案内の操作を確実に実施**することが不満足度の低下につながると考えます。

(4) <F. その他>に寄せられた主な意見

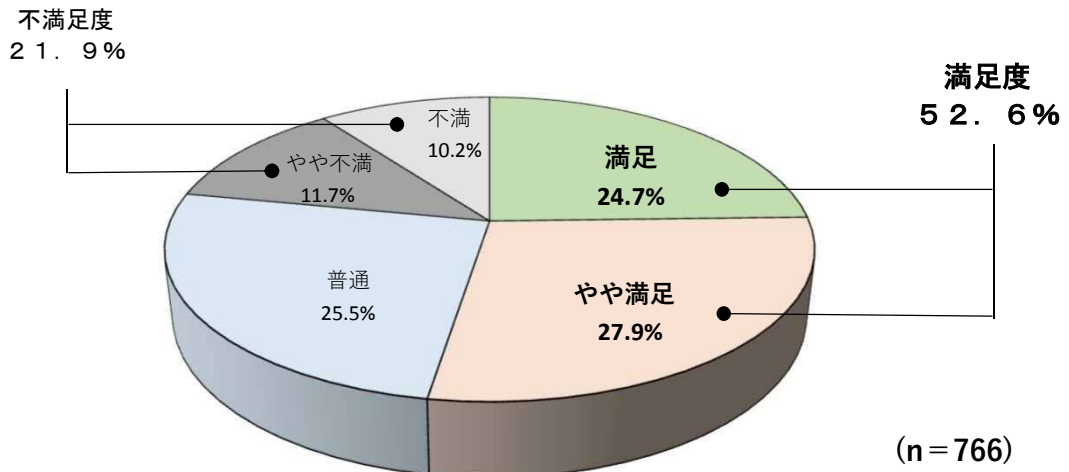
- ・時間通りに来ない。遅れる。
- ・予定時間よりも早く出発してしまうことがある。
- ・車内の停留所の放送がずれていることがある。
- ・市バスナビの情報があてにならない。

4 《快適》について

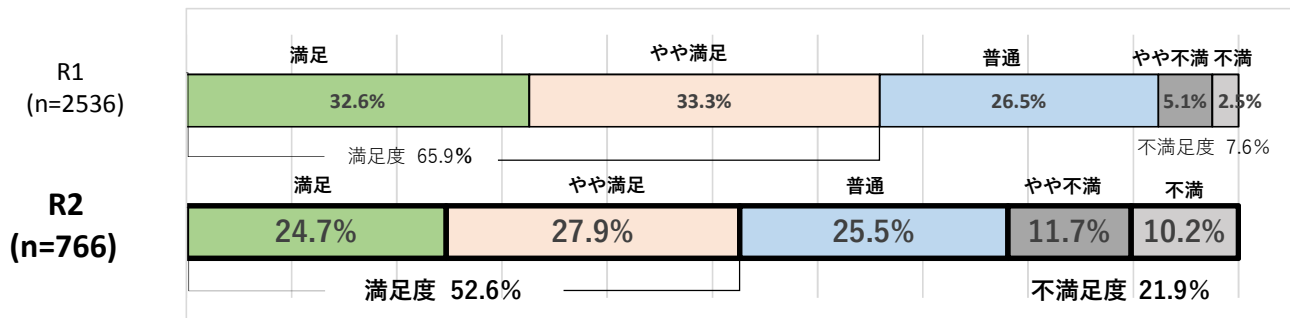
(1) 《快適》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は52.6%となり、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は21.9%となりました。

質問④ 市バスは心地よく快適に利用できる。



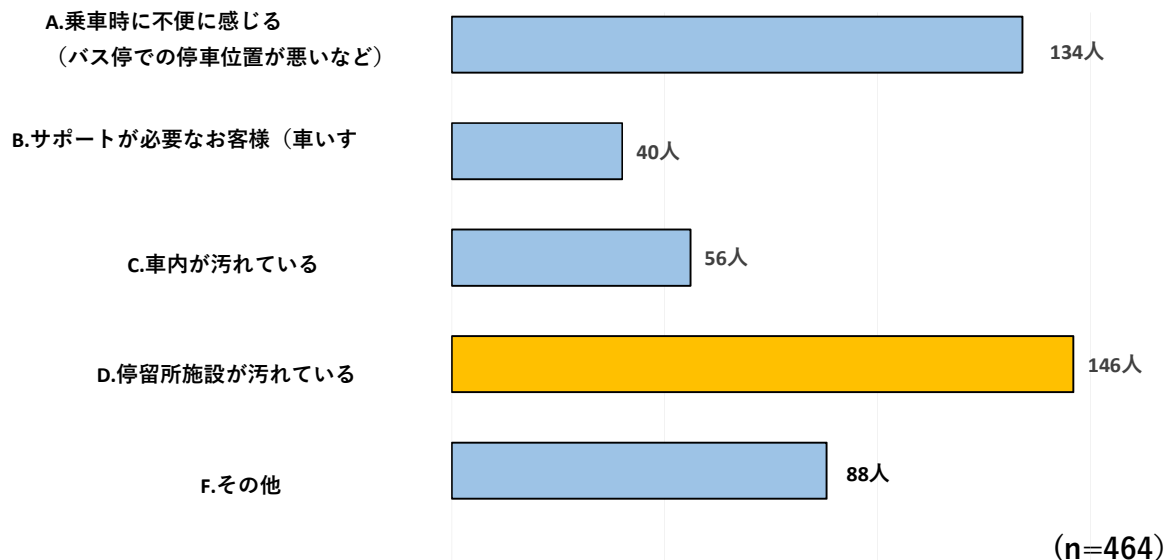
【前年度との比較】



(2) 《快適》について改善してほしい点

＜D. 停留所施設が汚れている＞が146人で最も多く、次いで＜A. 乗車時に不便を感じる（バス停での停車位置が悪いなど）＞が134人となっています。

質問④-2 市バスの快適性に関して、次のことを改善してほしい。（複数回答可）



(3) 《快適》についての分析

- ・ 質問④において、《快適》は、サービスポリシーの4つの柱の中で、**2番目に高い満足度（2番目に低い不満足度）**となりました。
- ・ 質問④-2において、**＜D. 停留所施設が汚れている＞**という回答が最も多く、**引き続き、停留所の定期清掃を実施**していくことが重要であると考えます。
- ・ 質問④-2においては、**＜A. 乗車時に不便を感じる＞**という回答も多く、お客様が乗車しやすくなるように**停留所に寄せて停車**することが、不満足度の低下につながると考えます。
- ・ **＜F. その他＞**の回答に、「**エアコンが効いていない／エアコンが効きすぎている**」のような、**全てのお客様の御満足いただく対応が難しい要望が多く**、お客様自身で、**エアコンの風向を変えることができることをアナウンス**することで不満足度の低下につながると考えます。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、**車内混雑や乗客同士の会話**を不快に感じるお客様が多いことがわかりました。

(4) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

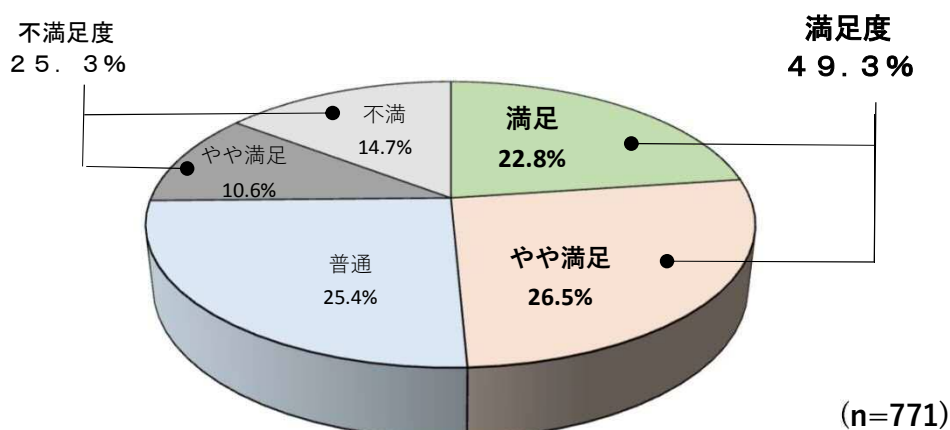
- ・ エアコンが効いていない。／エアコンが効きすぎている。
- ・ ラッシュ時間帯、密になりすぎている。乗車制限してほしい。
- ・ 声高に話す乗客がいて、コロナのこともあり心配。
- ・ 停留所に屋根をつけてほしい。
- ・ 停留所にベンチを設置してほしい。
- ・ 停留所にゴミが落ちている。

5 《コミュニケーション》について

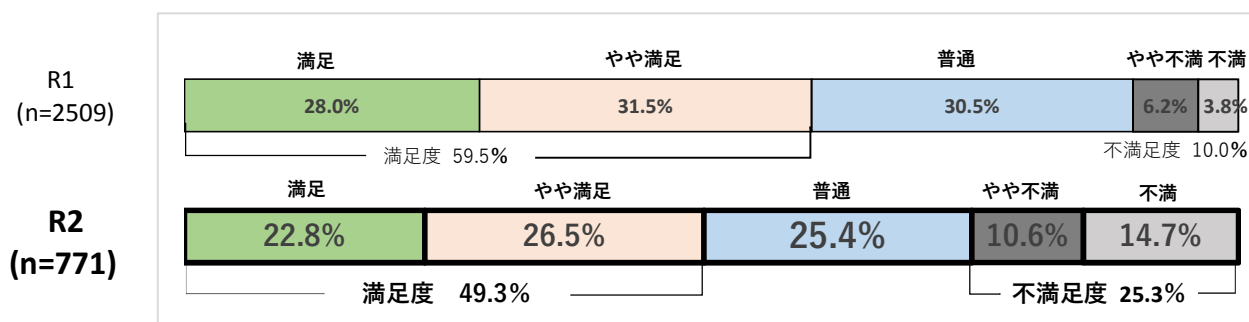
(1) 《コミュニケーション》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は49.3%で、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も低く**、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は25.3%で、4つの柱の中で**最も高くな**っています。

質問⑤ 市バス運転手の接客態度や案内には好感が持てる。



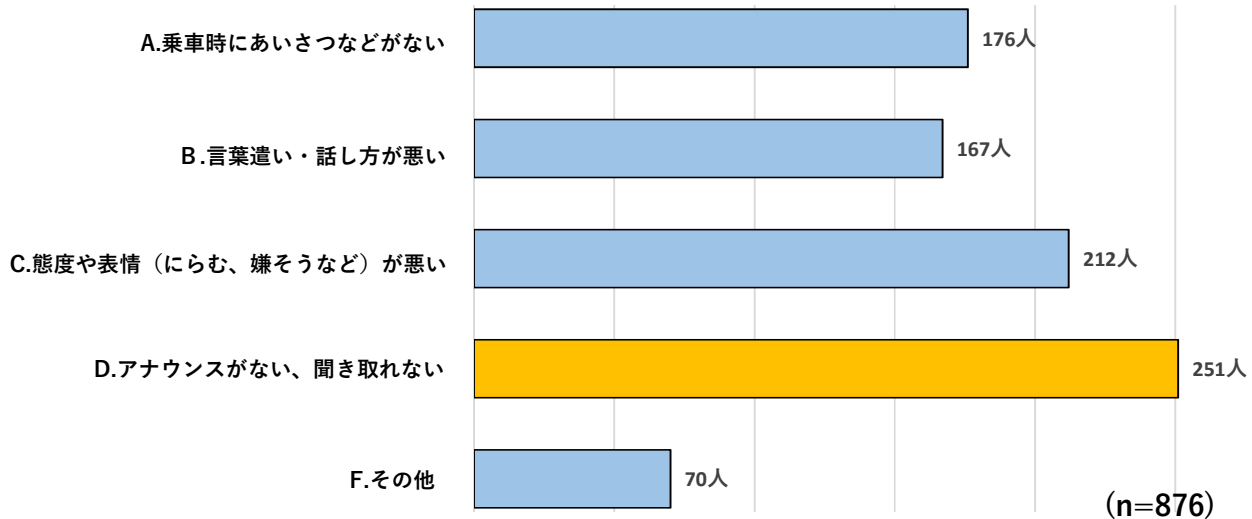
【前年度との比較】



(2) <コミュニケーション>について改善してほしい点

<D. アナウンスがない、聞き取れない>が251人で最も多く、次いで<C. 態度や表情（にらむ、嫌そうなど）が悪い>が212人となっています。

質問⑤-2 市バス運転手の接客態度などに関して、次のことを改善してほしい（複数回答可）



(3) 《コミュニケーション》についての分析

- ・質問⑤において、《コミュニケーション》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も低い満足度（最も高い不満足度）**となりました。
- ・質問⑤-2において、最も多く（876件）の要望が寄せられており、《コミュニケーション》については、全般にわたる改善が必要であると考えます。
- ・質問⑤-2においては、<D. アナウンスがない、聞き取れない>という回答が最も多く、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、**「マスクの着用によってアナウンスが聞き取りにくい」**といった意見が多いことから、車内アナウンスの徹底と、分かりやすくはっきり話すことでお客様に届く接遇を実施することが重要であると考えます。
- ・<F. その他>の回答に、**「運転手によって差がある」**といった意見が多く寄せられたことから、**接客態度や案内が不適切、不十分な運転手に対して重点的に指導・教育を実施**し、均質なサービスを提供できるようにすることが、お客様の《コミュニケーション》についての満足度の向上につながると考えます。

(4) <F. その他>に寄せられた主な意見

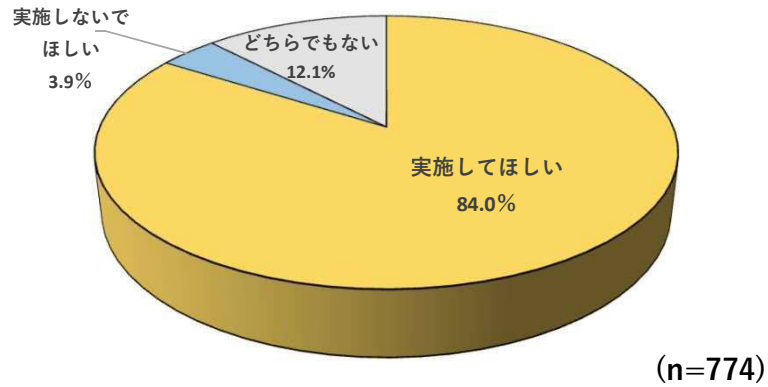
- ・運転手によって差がある。
- ・接客態度が悪い。
- ・アナウンスがない。／アナウンスが多すぎる。
- ・聞き取れないアナウンスが多い。
- ・マスク越しで仕方ないとは思いますが、アナウンスが全然聞こえない。
- ・ふれあいフリーパスを出すと嫌な顔をされる。

6 市バスの新型コロナウイルス対策について

(1) 『運行中の窓開け』について

市バスが新型コロナウイルス対策の取組として行っている『運行中の窓開け』について、84.0%のお客様が「A. 実施してほしい」と回答しています。

質問⑥-1 市バスが車内換気のために実施した、「運行中の窓開け」についてどのようにお考えですか？（1つ選択）



●「実施してほしい」と答えた人の主な意見

- ・車内換気は必須だと思う。
- ・乗客が窓を閉めていることがあるので、起終点で確認して欲しい。
- ・エアコンの効果が弱まるがやむを得ないと思う。
- ・コロナが落ち着くまで継続してほしい。

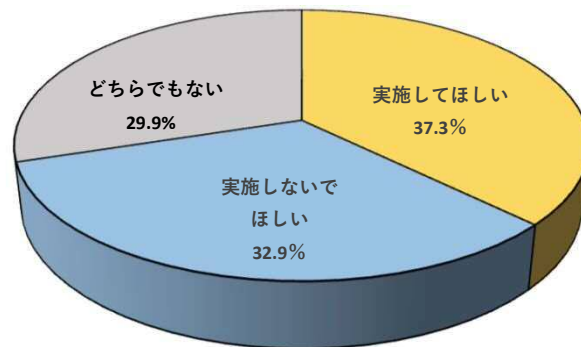
●「実施しないでほしい」と答えた人の主な意見

- ・天気が悪い時はやめてほしい。
- ・乗客にまかせて良いと思う。

(2) 『一番前の座席の使用禁止』について

市バスが新型コロナウイルス対策の取組として行っている『一番前の座席の使用禁止』については「A.実施してほしい」が37.3%と最も多かったものの、「B.実施しないでほしい」が32.9%、「C.どちらでもない」が29.9%となり、意見が分かれる結果となりました。

質問⑥-2 市バスが運行継続のために実施した、「一番前の座席の使用禁止」についてどのようにお考えですか？
(1つ選択)



(n=773)

●「実施してほしい」と答えた人の主な意見

- ・運転手さんの安全のために実施すべきだと思う。
- ・満員の時は必要だと思う。
- ・継続してほしい。

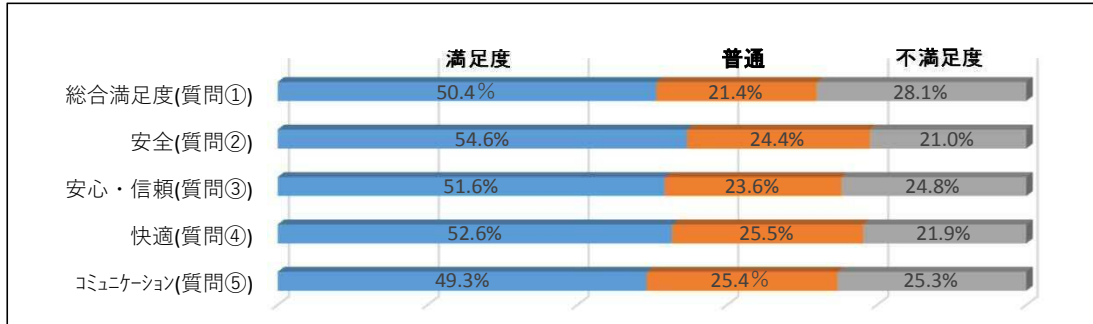
●「実施しないでほしい」と答えた人の主な意見

- ・客同士がかえって密になり意味がない。
- ・運転席はビニールで仕切られているので、座席は使用していいのではないかと。
- ・疲れるからなるべく座りたい。
- ・混雑時は使えるようにしてほしい。
- ・前の席が好きだから困る。

Ⅲ 【アンケート結果の総括】

市バスのサービスの総合満足度とサービスポリシーの4つに関する設問ごとの満足度

「満足」と「やや満足」の小計を満足度、「やや不満」と「不満」の小計を不満足度とし、「普通」を入れて3区分で表示しています。



令和2年度は、**総合満足度をはじめ、全てのサービスポリシーごとの満足度が低下するとともに、不満足度が上昇する**という結果になりました。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、「乗車人数を制限してほしい」や「一番前の座席を使用させてほしい」など、今までにはなかった苦情の発生要因が増えたことが満足度の低下及び不満足度の上昇の要因として考えられますが、**総合満足度11.6ポイント低下と、不満足度18.0ポイント上昇という結果を重く受け止め**、令和3年度については、特に不満足度の高い、アナウンスの改善を目的とした運転手への指導を強化するなど、満足度の向上と不満足度の低下につなげてまいります。

また、<その他>の回答に「**運転手によって差がある**」といった意見が多く寄せられたことから、どの運転手においても均質なサービスを提供できるようにすることで、結果として市バス全体のサービス向上につながるよう取り組んでまいります。

Ⅳ 【今後に向けて】

○《安全》について

<C. 運転が荒い>に対する改善策として、**添乗観察による指導**を継続するとともに、**実車を用いた実技研修**において、お客様の立場での急ブレーキ体験や、自転車利用者の立場でのバスの追越し・追抜かれ体験を実施することで、お客様や自転車の気持ちや行動についての理解を深めます。また、**デジタルタコグラフを活用**し、収集したデータを用いた運転手指導を行うことで丁寧な運転を意識させ、安全性の向上を図ります。

○《安心・信頼》について

<A. バス停にいたが、通過されて乗車できなかった>に対する改善策として、サービス向上研修の実施等により運行表、車内放送や方向幕を確認する「**基本動作の徹底**」や、**バス停接近時の徐行及び周辺確認の徹底を指導**します。また、苦情惹起者に対する**ドライブレコーダーを用いた指導**を行い、お客様に安心・信頼いただけるよう取り組みます。

○《快適》について

<D. 停留所施設が汚れている>に対する改善策として、**停留所施設の定期的な清掃**を行い、お客様が快適に御利用いただけるよう取り組みます。

○《コミュニケーション》について

全ての項目に対し多くの御意見をいただいたことを受け、**添乗観察による接客指導**等の運転手教育により、接客業として適切な口調や態度、丁寧な言葉遣いで明瞭に話すことの徹底、マイクの音量やスイッチの適正な使用など、アナウンスの質の向上に取り組めます。

○新型コロナウイルス感染症対策について

引き続き、窓の開放と車内換気、車内消毒を行うほか、今後は車内の抗菌加工を行うなど、市バス車内の感染防止に取り組めます。

○アンケート回答数の増加に向けて

新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント会場や駅頭でのアンケート用紙の配布が依然難しいことから、乗車券発売所に来所されるお客様に配布すること等により回答数の増加に取り組めます。